



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

ข้อกำหนด ในการปฏิบัติงานที่ดี ของกลุ่มบริษัทเอไอเอ





๑ ถูกต้อง ป

การทำสิ่งที่ถูกต้อง...
ด้วยวิธีการที่ถูกต้อง...
ด้วยคนที่เหมาะสม...
จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ถูกต้อง



สารบัญ

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มบริษัทเอไอเอ.....3

บทนำ.....4

- ใครต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี?
- ความรับผิดชอบภายใต้ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี
- ความรับผิดชอบเพิ่มเติมสำหรับพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา
- การแจ้งข้อมูล - รับความช่วยเหลือหรือคำแนะนำได้ที่ไหน
- นโยบายการไม่ตอบโต้
- โทษทางวินัย
- ข้อยกเว้นของข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี
- คำถาม-คำตอบ

การวางรากฐานองค์กร.....7

- ความหลากหลายและโอกาส
- การเคารพผู้อื่น
- สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ดีต่อสุขภาพ และมั่นคงปลอดภัย
- การดื่มแอลกอฮอล์และการเสพยาเสพติด
- ความเป็นส่วนตัวของพนักงาน
- คำถาม-คำตอบ

การสร้างแนวปฏิบัติด้านจริยธรรม
ในประเทศที่เราดำเนินธุรกิจ.....10

- การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- ความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและความปลอดภัยของข้อมูล
- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- โอกาสทางธุรกิจ
- ความสัมพันธ์ส่วนตัว
- กิจกรรมภายนอก
- ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง
- การให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

- การให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่ไม่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ความสัมพันธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจของเรา
- การคัดเลือกผู้ให้บริการ
- การเจรจาตกลงที่โปร่งใส
- การต่อต้านการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า
- ข้อมูลบริษัทคู่แข่ง
- คำถาม-คำตอบ

การรักษาทรัพย์สินของผู้ถือหุ้น.....18

- การรายงานข้อมูลทางการเงิน
- การบันทึกข้อมูลทางธุรกิจอย่างถูกต้อง
- การตรวจสอบและการสืบสวน
- การเก็บรักษาเอกสาร
- การปกป้องทรัพย์สินของเอไอเอ
- ทรัพย์สินและอุปกรณ์ของบริษัท
- ทรัพย์สินทางปัญญา
- เงินทุน
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- คำถาม-คำตอบ

การแสดงออกถึงการเป็นพลเมืองดีขององค์กร.....22

- การซื้อขายหลักทรัพย์
- การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- การคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ
- การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่รัฐที่กำกับดูแลธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐอื่น ๆ
- การต่อต้านการคอร์รัปชันและการให้สินบน
- ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การติดต่อสื่อสารกับสาธารณะ
- สื่อสังคมออนไลน์
- คำถาม-คำตอบ

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สวัสดีครับ เพื่อนพนักงานทุกคน

ความไว้วางใจเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ ลูกค้านาย
ล้านคนเลือกเอไอเอให้เป็นพันธมิตรประกันชีวิตที่พวกเขา
ไว้วางใจในเวลาที่เขาต้องการ ผู้ถือหุ้นและหน่วย
งานที่กำกับดูแลไว้วางใจเราว่าเราจะดำเนินงานและบริหาร
จัดการธุรกิจควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการให้มี
ประสิทธิภาพที่ได้มาตรฐานในระดับสูงสุด

ในฐานะพนักงาน เราต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์
สุจริตในการติดต่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและ
ภายนอกทั้งหมด เราต้องยึดมั่นในการปฏิบัติงานอย่าง
มีอาชีพในระดับมาตรฐานสูงสุดโดยปฏิบัติตามปรัชญา
การดำเนินธุรกิจของเราที่ว่า 'การทำสิ่งที่ถูกต้อง ด้วย
วิธีการที่ถูกต้อง ด้วยคนที่เหมาะสม จะนำมาซึ่งผลลัพธ์
ที่ต้องการ' รวมทั้งต้องปรับให้พันธมิตรยึดถือคุณค่าและ
แนวทางปฏิบัติที่คล้ายคลึงกับเรา ด้วยเหตุนี้ ในฐานะ
บริษัทประกันชีวิตชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เราจึง
มีบทบาทที่จะต้องมุ่งมั่นสร้างแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมและมี
จริยธรรมในทุกประเทศที่เราดำเนินธุรกิจอยู่

ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีของเราจะให้แนวทาง
ที่ชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งที่เราเชื่อว่าเป็นความสำคัญที่เป็นวิธี
ที่เราต้องประพฤติปฏิบัติและควรใช้เป็นวิจารณ์ฐาน
ในการตัดสินใจในทุกๆวัน เราทุกคนมีหน้าที่ต้องอ่าน
ทำความเข้าใจ และยึดถือข้อกำหนดนี้เป็นแนวทางใน
การปฏิบัติงาน

หากคุณมีคำถามหรือข้อสงสัยว่าจะต้องตัดสินใจหรือ
ปฏิบัติตัวอย่างไร (ไม่ว่าจะตัวคุณเองหรือเพื่อนร่วมงาน)
ผมขอแนะนำให้คุณแจ้งข้อมูลให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
ปัญหาต่างๆจะสามารถแก้ไขได้หากมีการรายงานอย่าง
ทันทั่วทั้งที่ เอไอเอมีนโยบายป้องกันการตอบโต้หากคุณ
รายงานข้อสงสัยนั้น

ขอให้ทุกคนมุ่งมั่นปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติ
งานที่ดีเช่นเดียวกับผม หลักการและการประพฤติ
ปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้จะเป็นกรอบในการปลูกฝัง
วัฒนธรรมความเป็นมืออาชีพ จริยธรรม ความเคารพ
นับถือ ความหลากหลาย และความเท่าเทียมกันใน
สังคม ที่จะส่งมอบการเติบโตในระยะยาวและอย่าง
ยั่งยืนให้กับเอไอเอและช่วยให้เราบรรลุเป้าหมายในการ
ช่วยให้ผู้คนนับล้านมีสุขภาพและชีวิตที่ดีขึ้น

ด้วยความนับถือ



หลี่ หยวน ชยอง
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่
กลุ่มบริษัทเอไอเอ



บทนำ

**เป้าหมายของเรา
ในการช่วยให้ผู้คน
มีสุขภาพและชีวิต
ที่ดีขึ้น**

**ในทุกชุมชนที่เราอาศัย
และทำงานอยู่ ผลิตภัณฑ์
และกรรมธรรม์ของเรา
ไม่เพียงให้ความคุ้มครอง
ชีวิต แต่ยังช่วยให้ผู้คน
มีสุขภาพและชีวิต
ที่ดีขึ้นด้วย**

เรามีส่วนร่วมในการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับผู้คน และพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เรา นำเสนอสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การออมเงินและความ คุ่มครองที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า และด้วยการทำเช่นนั้น เรา จึงสร้างมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นของเรา

จริยธรรมทางธุรกิจคือสิ่งที่เราใช้ในการเลือกปฏิบัติระหว่าง แนวทางที่ถูกและผิดอย่างชัดเจนและเคร่งครัด และเป็นสิ่ง ที่เราต้องมีเพื่อควบคุมทุกสิ่งที่เราพูดและทำ มันเป็นพื้นฐาน ของการประพฤติปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์และเป็นมืออาชีพ เราต้องดำเนินชีวิตตามหลักการนี้ตลอดเวลาและปฏิบัติตาม มาตรฐานและแนวทางที่กำหนดในข้อกำหนดในการปฏิบัติ งานที่ดีนี้

ปรัชญาการดำเนินธุรกิจ และนโยบายของเอไอเอ ข้อบังคับ และกฎหมายที่บังคับใช้เป็นสิ่งที่สร้างรากฐานให้เกิดข้อ กำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี (“ข้อกำหนด”) ขึ้น ข้อ กำหนดนี้ระบุมาตรฐานของพฤติกรรมที่คาดหวังให้พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกคนต้องปฏิบัติตาม ข้อกำหนดนี้ยังเป็น แนวทางให้เราปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีจริยธรรม และบริหาร จัดการความเสี่ยงต่างๆ ช่วยให้เรามีส่วนร่วมเชิงบวกต่อ สังคมที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ และกำหนดวิธีในการตอบสนอง ความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสมเหตุสมผล

เราทุกคนถูกคาดหวังให้มีพฤติกรรมที่ยึดถือมาตรฐานทาง จริยธรรมในระดับสูงที่ถูกปลูกฝังในข้อกำหนดในการปฏิบัติ งานที่ดีและปรัชญาการดำเนินธุรกิจ:

**การทำสิ่งที่ถูกต้อง...
ด้วยวิธีการที่ถูกต้อง...
ด้วยคนที่เหมาะสม...
จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ถูกต้อง**

พวกเราทุกคนมีหน้าที่ต้องทำความเข้าใจบทบาทของเราในการระบุ ประเมิน จัดการ และยอมรับความเสี่ยงที่สอดคล้องกับปรัชญา การดำเนินธุรกิจ แนวทางการบริหารความเสี่ยง และข้อกำหนด ด้านการกำกับดูแลธุรกิจของเรา เราต้องรับผิดชอบต่อบทบาทของ เราโดยต้องเต็มใจที่จะทำการตัดสินใจและพฤติกรรมในเชิง สร้างสรรค์เพื่อให้แน่ใจว่าเราปฏิบัติตามปรัชญาการดำเนินธุรกิจ ของเราและส่งมอบผลลัพธ์ที่เป็นธรรมแก่ลูกค้า เราจำเป็นต้องมี ความโปร่งใสในการรายงานเหตุการณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสมและ ทันที

ใครต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด ในการปฏิบัติงานที่ดี

ผู้บริหารและพนักงานเอไอเอทุกคนต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด ในการปฏิบัติงานที่ดีนี้ พันธมิตรทางธุรกิจของเรา รวมถึง ตัวแทน คู่สัญญา คู่ค้า หุ่นส่วนทางธุรกิจที่ดูแลช่องทางการขาย และบุคคลอื่นๆที่ปฏิบัติงานในนามของเอไอเอจะต้อง มีมาตรฐานและแนวทางในการปฏิบัติที่รับผิดชอบเช่นเดียวกับ พนักงานเอไอเอ ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีสำหรับตัวแทน และซัพพลายเออร์ควรสนับสนุนความคาดหวังนี้ การแก้ปัญหา ในการทำงานอย่างมีจริยธรรมและมีแนวทางตามหลักปรัชญา การดำเนินธุรกิจเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการจัดการกับสถานการณ์ ที่ยากลำบากหรือสับสน



เอไอเอเป็นองค์กรขนาดใหญ่ เราอยู่ร่วมกันภายใต้ พันธสัญญาที่จะทำตาม คำมั่นสัญญาของเรา เราทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบ ในการสร้างความไว้วางใจ ที่บุคคลภายนอกมีให้บริษัท ของเรา

- เพื่อนพนักงานของเราไว้วางใจว่าเราเห็นคุณค่าและให้เกียรติพวกเขา
- ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของเราไว้วางใจในความซื่อสัตย์ของเรา
- ผู้ถือหุ้นของเราไว้วางใจในการจัดการดูแลองค์กรของเรา
- ชุมชนต่างๆ ทั่วโลกไว้วางใจเราในการเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อชุมชน

ความรับผิดชอบภายใต้ ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี

ในฐานะพนักงานของเอไอเอ คุณจะต้อง:

- ปฏิบัติตามนโยบาย มาตรฐาน และขั้นตอนการดำเนินงานของเอไอเอ
- ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่บังคับต่างๆ
- เข้าร่วมฝึกอบรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบจริยธรรม และความเสี่ยง
- ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งหมายถึงการยึดถือข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีและปรัชญาการดำเนินธุรกิจในทุกสิ่งที่ทำ และในทุกการตัดสินใจแม้ว่าจะในเวลาที่ไม่มีคนเห็นก็ตาม
- แจ้งข้อมูลทันทีและรายงานการประพฤติมิชอบหรือปัญหาความเสี่ยงใดๆ โดยขอความช่วยเหลือเมื่อคุณมีข้อกังวลสงสัย
- ทำการรับรองการปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีจากฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจเป็นประจำทุกปี

ความรับผิดชอบเพิ่มเติม สำหรับพนักงานระดับ ผู้บังคับบัญชา

หากคุณเป็นพนักงานระดับผู้บังคับบัญชาของเอไอเอ คุณมีความรับผิดชอบเพิ่มเติมดังนี้

- เป็นผู้นำโดยการทำตัวเป็นแบบอย่าง ปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเอไอเอจะเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของคุณมีพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกับคุณ อย่ากดดันผู้อื่นให้ประนีประนอมกับข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีและปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเรา
- เปิดรับฟังปัญหาหรือข้อกังวล คุณต้องยินดีให้เข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาเกี่ยวกับคำถามหรือข้อกังวลพร้อมให้คำแนะนำได้
- ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจและความโปร่งใส ต้องประพฤติตนให้ผู้คนไม่กลัวที่จะมาหาหากเขามีความกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัยด้านจริยธรรม
- สอดส่องดูแล ไม่เพิกเฉยต่อสัญญาณเตือนของการประพฤติมิชอบหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น ในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือเพื่อพิจารณาปัญหาที่มีอยู่ คุณอาจขอความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้บริหารท่านอื่น ฝ่ายควบคุมดูแลธุรกิจ (Compliance) หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ได้

การแจ้งข้อมูล - ได้รับความ ช่วยเหลือหรือคำแนะนำ ได้ที่ไหน

ความกังวลที่เราเผชิญในที่ทำงานส่วนใหญ่สามารถแก้ไขได้ด้วยการพูดคุยและทำงานร่วมกับฝ่ายผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบในหน่วยงานของคุณ นอกจากนี้ พนักงานเอไอเอสามารถสอบถาม แจ้งข้อกังวล หรือรายงานการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี นโยบายของเอไอเอ หรือกฎหมายและข้อบังคับที่บังคับใช้ได้ทั้งช่องทางนี้:

ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจของกลุ่มบริษัทเอไอเอ

โทร: +852 2832 1200

อีเมล: compliance@aia.com

สายด่วนจรรยาบรรณของเอไอเอ (AIA Ethicsline)

โดยคุณสามารถศึกษารายละเอียดได้ที่ www.aiaethicsline.com

เอไอเอมีนโยบายคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower) ที่ออกแบบมาเพื่อจัดการกับการรายงานประพฤติมิชอบและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งคุณสามารถติดต่อสายด่วนจรรยาบรรณของเอไอเอ (AIA Ethicsline) ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โดยคุณสามารถรายงานเป็นภาษาไทยโดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อหาก你不ประสงค์จะออกนามได้ กรุณาให้ข้อมูลมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อช่วยให้เอไอเอตรวจสอบเรื่องดังกล่าวได้อย่างละเอียด

นโยบายการไม่ตอบโต้

เอไอเอห้ามมิให้มีการตอบโต้พนักงานที่รายงานโดยสุจริตถึงการละเมิดหรือสงสัยว่าจะละเมิดข้อปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่ดี กฎหมาย ข้อบังคับ หรือนโยบายของเอไอเอ (การรายงานจะต้องทำขึ้นโดยสุจริตในสิ่งที่คุณเชื่อว่าจะเกิดขึ้นจริง โดยให้ข้อมูลทั้งหมดที่คุณมีเพื่อประโยชน์สูงสุดของเอไอเอ) มาตรฐานและกฎการคุ้มครองและไม่ตอบโต้ผู้ให้ข้อมูลอาจเป็นไปตามกฎหมายที่บังคับใช้

ศึกษารายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่นโยบายการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group Whistleblower Protection Policy) และอื่นๆ ที่บังคับใช้ในหน่วยงานของคุณ

โทษทางวินัย

การละเมิดกฎหมาย ข้อบังคับ หรือข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี หรือการส่งเสริมให้ผู้อื่นกระทำการละเมิดอาจส่งผลให้ถูกลงโทษทางวินัย การไม่รายงานสิ่งที่พบเห็นเกี่ยวกับการละเมิดนั้นโดยทันทีอาจเป็นการละเมิดข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี การลงโทษทางวินัยอาจรวมถึงการสูญเสียผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานหรือการเลิกจ้างงาน



ถาม: หน่วยงานของฉันทกำหนดเป้าหมายต่างๆที่เราควรทำให้สำเร็จ แต่บางครั้งฉันรู้สึกกดดันที่ต้องละเมิดข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านี้ การกระทำนี้เป็นที่ยอมรับได้หรือไม่?

ตอบ: ไม่ได้ ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมักกำหนดเป้าหมายไว้สูงและมุ่งมั่นให้บรรลุในเป้าหมายดังกล่าว แต่คุณต้องไม่ละเมิดข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีหรือนโยบายอื่นของเอไอเอเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง

ถาม: ผู้บังคับบัญชาของเราไม่ทำอะไรเลยเมื่อมีการแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้น เธอทำให้เพื่อนร่วมงานที่แจ้งข้อกังวลดังกล่าวรู้สึกลำบากใจ ตอนนี้ฉันมีปัญหา เพื่อนร่วมงานของฉันทกำลังทำบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ถูกต้อง ฉันควรจะทำอย่างไร?

ตอบ: แจ้งข้อมูล ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีกำหนดให้คุณต้องรายงานการประพฤติมิชอบโดยไม่ต้องกลัวการถูกตอบโต้ วิธีที่ดีที่สุดคือการรายงานความกังวลดังกล่าวไปที่ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของคุณ หาก你不เชื่อมั่นเหมาะสมหรือไม่เชื่อว่าผู้บังคับบัญชาจะช่วยคุณ คุณต้องรายงานต่อฝ่ายบริหารท่านอื่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบในหน่วยงานของคุณ

ข้อยกเว้นของข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี

ในบางครั้ง เอไอเออาจแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงยกเว้นข้อกำหนดใดๆ ในหลักปฏิบัตินี้ หากพนักงานเห็นว่าการยกเว้นข้อกำหนดใดๆ ในหลักปฏิบัตินี้จะเหมาะสม ให้ติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน ในกรณีคณะกรรมการบริหารของเอไอเอหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายเท่านั้นจะเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาการยกเว้นข้อกำหนดสำหรับผู้บริหารระดับสูงของเอไอเอ

การวางรากฐานองค์กร

เอไอเอเชื่อมั่นในพลังของบุคลากรที่มีความหลากหลายและมีความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างคุณค่าและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของลูกค้าและผู้ถือหุ้นเสมอมา

ความหลากหลายและโอกาส

เอไอเอว่าจ้างและสนับสนุนผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูง โดยจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ขับเคลื่อนตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้เกิดการรวมกันของบุคลากรที่มีทักษะและความคิดที่แตกต่างกัน สถานที่ทำงานที่ส่งเสริมความเท่าเทียมและความหลากหลายจะส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและยกระดับเอไอเอให้เป็นผู้นำของธุรกิจในระดับโลกได้

เพราะเอไอเอต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้คนที่เข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงวัฒนธรรมและการดำเนินงานในประเทศและเขตปกครองต่างๆ ที่เราดำเนินธุรกิจ เอไอเอจึงมุ่งมั่นในการจ้างบุคลากรที่ชำนาญการและความสามารถที่เหมาะสมมาโดยตลอด

เอไอเอเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าพร้อมกับการเติบโตขององค์กร และผลประโยชน์ทางการเงินที่เพิ่มขึ้นแก่พนักงาน

การเคารพผู้อื่น

การปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเคารพหมายความว่าเราจะไม่เลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สัญชาติ อายุ ความบกพร่องทางร่างกาย การรับราชการทหาร สถานภาพสมรส หรือรสนิยมทางเพศ การตัดสินใจจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การเลิกจ้าง หรือการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจ้างงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะพิจารณาตามความดีความชอบและผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ยุติธรรมและโปร่งใส

การเคารพ ยังหมายถึงการให้คุณค่าในความแตกต่างของกันและกัน เราเคารพความคิดเห็นของผู้อื่นและไม่ปฏิบัติต่อผู้อื่นในลักษณะดูถูกหรือข่มขู่

สัญญาณเตือน - การกลั่นแกล้งและการคุกคาม

- กำหนดเส้นตายของการส่งงานที่ไม่สามารถทำได้จริงให้แก่สมาชิกในทีมที่เราไม่พอใจ
- พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นเชิงดูถูกหรือสร้างความเสื่อมเสียอย่างต่อเนื่อง
- การแสดงกิริยาท่าทางหรือการสัมผัสทางกายที่ไม่พึงประสงค์
- การแสดงรูปภาพหรือวัตถุอื่นๆ ที่แสดงออกเกี่ยวกับเรื่องทางเพศอย่างโจ่งแจ้งหรือน่ารังเกียจ

การเคารพผู้อื่น

- ให้โอกาสพนักงานตามผลการปฏิบัติงานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการผลปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการจ้างงาน รวมถึงกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการคุกคาม
- จัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปราศจากการกลั่นแกล้งและการคุกคาม
- แจ้งข้อกังวลที่คุณอาจมีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไปยังเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบในหน่วยงานของคุณ

สถานที่ทำงานที่ปลอดภัยดีต่อสุขภาพ และมั่นคงปลอดภัย

เอไอเอมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจโดยให้การปกป้องด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และความมั่นคงของพนักงาน และลูกค้าในขณะที่พวกเขาอยู่ในสถานที่ของเอไอเอ หากมีสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ ความปลอดภัย ความมั่นคงหรือสิ่งแวดล้อม จะต้องรายงานต่อฝ่ายบริหารหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยของบริษัทที่เหมาะสมโดยทันที

เพื่อหลีกเลี่ยงการละเมิดในการรักษาความปลอดภัย คุกคาม ความสูญเสีย และการโจรกรรม พนักงานทุกคนต้องคอยสอดส่องและระแวดระวังในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ที่เอไอเอ ท่านควรแจ้งปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของเอไอเอ การเตรียมความพร้อมในการฉุกเฉิน หรือเพลิงไหม้ และการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยของชีวิตไปยังฝ่ายบริหารหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายความปลอดภัยของบริษัท

การดื่มแอลกอฮอล์และการเสพติด

ห้ามมิให้มีการเสพ จำหน่าย มีไว้ในครอบครอง หรือปฏิบัติงานขณะมีอาการเมามาจากการเสพติดที่ผิดกฎหมายในสถานที่ทำงานของเอไอเอ

และห้ามมิให้ดื่มแอลกอฮอล์ที่มากเกินไปหรือไม่เหมาะสมดำเนินธุรกิจในนามของเอไอเอ



ถาม: ฉันสังเกตเห็นสมาชิกในทีมของฉันแอบดูฉันทุกครั้งที่เดินผ่าน และในช่วงสองเดือนที่ผ่านมาฉันถูกหัวหน้างานกีดกันไม่ให้เข้าร่วมในการประชุมทีมที่สำคัญโดยไม่มีเหตุผล ฉันควรทำอย่างไร?

ตอบ: อันดับแรก คุณควรพยายามพูดคุยกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานของคุณ

หากวิธีนี้ไม่ได้ผล หรือหากคุณคิดว่าการทำเช่นนี้อาจทำให้คุณถูกตอบโต้หรือเกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา ให้คุณพูดคุยกับตัวแทนฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบหน่วยงานของคุณ หรือรายงานไปที่สายด่วนจรรยาบรรณของเอไอเอ (AIA Ethicsline)

ถาม: ฉันได้ยินผู้จัดการของฉันพูดคุยรายละเอียดแพ็คเกจค่าตอบแทนของฉันกับสมาชิกคนอื่นในทีม ฉันรู้สึกว่าเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมและส่งผลกระทบต่อฉันเกิดความเครียด ฉันควรทำอย่างไรดี?

ตอบ: ข้อมูลค่าตอบแทนถือเป็นความลับที่ไม่สามารถเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบได้อย่างเคร่งครัด การแบ่งปันข้อมูลดังกล่าวอย่างไม่เหมาะสมถือเป็นการละเมิดนโยบายของเอไอเอและเป็นการละเมิดความไว้วางใจ คุณต้องแจ้งปัญหานี้ให้ผู้บริหารที่เหมาะสมเพื่อรับทราบ หาก你不สบายใจที่จะแจ้งปัญหานี้กับฝ่ายบริหาร ให้คุณแจ้งรายงานไปยังช่องทางการรายงานต่างๆ ได้

ความเป็นส่วนตัวของพนักงาน

เอไอเอเคารพในข้อมูลส่วนบุคคลและทรัพย์สินของพนักงาน พนักงานคาดหวังว่าเอไอเอจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาด้วยความระมัดระวัง เราต้องทำให้พนักงานไว้วางใจโดยการไม่เปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้อื่น ยกเว้นผู้ที่มีสิทธิและมีความจำเป็นต้องทราบเท่านั้น

เฉพาะบุคคลที่เหมาะสมที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นจึงจะสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือทรัพย์สินของพนักงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ในบางครั้งเอไอเออาจเข้าถึงและตรวจสอบการใช้อินเทอร์เน็ตและการติดต่อสื่อสารของพนักงานเพื่อประเมินการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ นโยบายของเอไอเอ และมาตรฐานด้านพฤติกรรม ทั้งนี้ภายใต้กฎหมายท้องถิ่น พนักงานไม่อาจคาดหวังความเป็นส่วนตัวในการติดต่อสื่อสารในที่ทำงานหรือการใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศของเอไอเอได้

การสร้างแนวปฏิบัติ ด้านจริยธรรมในประเทศ ที่เราดำเนินธุรกิจ

เอไอเอได้ชื่อว่า
เป็นผู้ประกอบการ
เราแข่งขันกันอย่าง
จริงจังเพื่อสร้าง
โอกาสใหม่ๆ ให้กับ
ลูกค้าและตัวเราเอง
แต่เราแสวงหาข้อได้
เปรียบในการแข่งขัน
ผ่านการดำเนิน
ธุรกิจที่ถูกต้อง
ตามกฎหมายและ
จรรยาบรรณ
ในการดำเนินธุรกิจ
เท่านั้น

การปฏิบัติต่อลูกค้า อย่างเป็นธรรม

ลูกค้าเอไอเอไว้วางใจเราด้วยพื้นฐานจากการที่ลูกค้าได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมตลอดเวลา โดยเราต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์ การบริการ และคำแนะนำที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้าเสมอ

- การตลาด การโฆษณา และเอกสารประกอบการขายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนถึงการบริการต้องเชื่อถือได้และมีความถูกต้อง

- การบิดเบือนข้อมูล หรือพยายามทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด หรือหลอกลวงลูกค้า โดยใช้ข้อมูลของเอไอเอหรือคู่แข่งของเอไอเอที่บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริงนั้น เป็นการกระทำที่ไม่สามารถยอมรับได้ และอาจมีการลงโทษทางวินัยด้วย
- ผลิตภัณฑ์และคำแนะนำที่นำเสนอต้องตอบโจทย์และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (และสถานการณ์) และต้องหลีกเลี่ยงการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้า
- เราต้องให้บริการที่มีมาตรฐานขั้นสูงและตอบสนองความคิดเห็นของลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่เป็นธรรม



ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

ตัวแทนเรียนรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ใหม่ที่มีค่าคอมมิชชั่นสูงจึงดำเนินการหาผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้าเพื่อขายกรมธรรม์ใหม่นี้ เขาโทรศัพท์หาลูกค้าที่มีอยู่ และโน้มน้าวให้ลูกค้าซื้อกรมธรรม์ใหม่แม้ว่าลูกค้าจะมีกรมธรรม์ที่คล้ายกันมากที่ซื้อเมื่อ 2 ปีที่แล้วก็ตาม ตัวแทนจัดการขั้นตอนการขายเสร็จสมบูรณ์จนได้รับค่าคอมมิชชั่น



นี่ไม่ใช่การกระทำที่ถูกต้อง

การทำในสิ่งที่ถูกต้อง หมายถึงเราต้องตรวจสอบจนแน่ใจว่ากรมธรรม์นั้นเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากกว่าการพยายามแสวงหาผลประโยชน์จากค่าคอมมิชชั่นที่สูง

ความเป็นส่วนตัว ของลูกค้าและความ ปลอดภัยของข้อมูล

ลูกค้าของเราคาดหวังให้เราจัดการและปกป้องธุรกิจ และข้อมูลส่วนบุคคลที่เขามอบไว้ให้เราอย่างระมัดระวัง เราต้องไม่ทำให้ความไว้วางใจของลูกค้าลดน้อยลงด้วยการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนอกเหนือไปจากความจำเป็นทางธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือที่หน่วยงานที่กำลังดูแลต้องการทราบ (need to know basis)

การจัดประเภทข้อมูลเป็นข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลทางธุรกิจอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ พนักงานที่ทำหน้าที่จัดการข้อมูลลูกค้าต้องรับผิดชอบในการรับรู้และปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล เราต้องรักษาและป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางธุรกิจทั้งในรูปแบบของเอกสารที่จับต้องได้ มีการบริหารจัดการ และการป้องกันทางเทคนิคอย่างเหมาะสมในทุกกรณี

เราต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบายการรักษาข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อทำการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางธุรกิจข้ามประเทศ หากคุณมีข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและ/หรือความปลอดภัยของข้อมูล โปรดปรึกษากับผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและ/หรือเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของคุณ

**คุณสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่
นโยบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มบริษัท
เอไอเอ (AIA Group Data Privacy
Compliance Policy) บนอินทราเน็ตของ
เอไอเอ**

ปัญญาประดิษฐ์และระบบ คอมพิวเตอร์ที่เรียนรู้ ได้ด้วยตัวเอง

จากการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและการพัฒนาความสามารถในการทำระบบคอมพิวเตอร์เรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง (Machine Learning) ที่รวดเร็ว เอไอเอจึงมุ่งมั่นในการพัฒนาและใช้แอปพลิเคชันปัญญาประดิษฐ์ (AI - Artificial Intelligence) ที่ต้องเป็นไปตามหลักการและสอดคล้องกับปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเอไอเอ

เป้าหมายของเราคือการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เราจึงออกแบบและใช้การวิเคราะห์และการตัดสินใจที่สอดคล้องระหว่างมนุษย์และเครื่องจักรกลเพื่อหลีกเลี่ยงการสร้างหรือส่งเสริมให้เกิดอคติโดยไม่ตั้งใจ เราจึงพยายามนำความซื่อสัตย์ ความเป็นเลิศทางเทคนิค และหลักการรักษาความลับมาใช้ในการพัฒนาและใช้ AI เพื่อเคารพความเป็นส่วนตัว ซึ่งในมุมมองของเรา หากเรามีการควบคุมอย่างเหมาะสม AI ก็จะมีศักยภาพในการเสริมสร้างประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น หากคุณมีข้อสงสัย กรุณาแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาของคุณทราบ

ความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์ - ทัวไป

คุณไม่สามารถใช้ตำแหน่งของคุณที่เอไอเอเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมทั้งเพื่อตัวเองหรือสมาชิกในครอบครัว สถานการณ์ใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดหรือดูเหมือนจะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ของเอไอเอจะต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้วก็ตาม) ต้องรายงานผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในกรณีที่คุณไม่มีระบบแจ้งรายงานดังกล่าว ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบในหน่วยงานของคุณ

ผู้บริหารต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อป้องกัน ระบุ และจัดการกับผลประโยชน์ทับซ้อนของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม ผู้บริหารและสายงานของเขาควรจะทบทวนความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นเป็นครั้งคราวเพื่อให้แน่ใจว่ามีการเตรียมการในการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คุณสามารถขอแนวทางในการบริหารจัดการความขัดแย้งนั้นได้ที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ

ความขัดแย้ง ของผลประโยชน์ - โอกาสทางธุรกิจ

ห้ามมิให้พนักงานเอไอเอใช้อุปสงค์ทางธุรกิจของบริษัทผ่านการใช้ทรัพย์สิน ข้อมูล หรือตำแหน่งงานในเอไอเอเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว หรือชี้นำไปยังบุคคลที่สาม เว้นแต่ว่า เอไอเอจะได้รับการเสนอและปฏิเสธโอกาสทางธุรกิจนั้นแล้ว ห้ามมิให้พนักงานของเอไอเอใช้ทรัพย์สิน ข้อมูล หรือตำแหน่งในเอไอเอเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวที่นอกเหนือจากผลประโยชน์ของเอไอเอและห้ามแข่งขันกับเอไอเอ

ความขัดแย้ง ของผลประโยชน์ - ความสัมพันธ์ส่วนตัว

หากคุณมีสมาชิกในครอบครัวที่ทำงานอยู่หรือกำลังจะเข้าร่วมงานกับเอไอเอ คุณต้องแจ้งความสัมพันธ์นั้น (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล) โดยทันที

สมาชิกในครอบครัวโดยตรง สมาชิกในบ้าน และบุคคลที่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวใกล้ชิดกับคุณจะต้องไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจอย่างไม่เหมาะสม

เมื่อพิจารณาว่าความสัมพันธ์ส่วนตัวอาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือไม่ ให้ถามตัวเองดังต่อไปนี้:

- มีใครคนใดคนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวมีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้อื่นในที่ทำงานหรือไม่?
- มีใครคนใดคนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นคนควบคุมดูแลหรือต้องรายงานให้อีกฝ่ายทราบหรือไม่?
- บุคคลภายนอกสามารถมองสถานการณ์นี้ว่ามี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือไม่?

หากคำตอบของคำถามใดคำถามหนึ่งคือ “ใช่” คุณต้องปรึกษาปัญหานี้กับผู้บังคับบัญชาของคุณโดยทันที



ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

ผมเป็นผู้พิจารณาการรับประกันภัยของเอไอเอ เมื่อเร็ว ๆ นี้ ภรรยาของผมเพิ่งได้รับการว่าจ้างให้เป็นตัวแทนประกันชีวิตของเอไอเอ ทั้งผมและภรรยาไม่มีแผนที่จะใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์นี้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าพนักงานคนอื่นๆ ของเอไอเอจะไม่มีการแจ้งกรณีที่สมาชิกในครอบครัวทำงานเป็นตัวแทนขายประกันชีวิต แต่เราทั้งคู่ก็ตัดสินใจที่จะแจ้งสถานะของเราให้เอไอเอทราบ



นี่คือสิ่งที่ถูกต้องที่ควรกระทำ

ตำแหน่งของคุณในบริษัทสามารถทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้อย่างชัดเจน คุณต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเสมอเกี่ยวกับความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นเพื่อให้แน่ใจว่าความขัดแย้งดังกล่าวจะได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม



ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

เพื่อนร่วมงานของคุณเคยทำงานอาชีพอิสระเป็น ที่ปรึกษา ก่อนจะมาร่วมงานที่เอไอเอ เธอได้รับอนุมัติจากผู้จัดการให้ยังคงทำงานให้กับลูกค้าของเธอเป็นครั้งคราวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ได้ เมื่อเร็ว ๆ นี้เธอได้ย้ายทีมพร้อมกับบทบาทที่เปลี่ยนไปอย่างมีนัยสำคัญ เธอควรแจ้งเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์นี้กับหัวหน้างานคนใหม่หรือไม่?



นี่คือสิ่งที่ถูกต้องที่ควรกระทำ

ใช่ เพราะการเปลี่ยนแปลงในบทบาทของเธอหลังจากย้ายไปร่วมงานกับทีมอื่น สิ่งที่เคยได้รับอนุมัติก่อนหน้านี้ อาจไม่เหมาะสมอีกต่อไป เธอควรเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้หัวหน้างานคนใหม่ของเธอบรรยาย

พวกเขาสามารถปรึกษาล่วงหน้ากับดูแลธุรกิจได้ตามต้องการ

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- ต้องตัดสินใจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของเอไอเอและลูกค้าของเราเสมอ ไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ส่วนตัว
- ต้องตระหนักเสมอว่ากิจกรรมส่วนตัวสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การรับงานเสริมนอกเหนือจากงานที่เอไอเอกับลูกค้า หรือการลงทุนกับลูกค้า คู่ค้า หรือคู่แข่งของเอไอเอ
- พูดคุยกับผู้บังคับบัญชาของคุณเกี่ยวกับสถานการณ์ที่รับรู้ได้ว่าอาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ขึ้น
- แจ้งถึงสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ของเอไอเอกับผลประโยชน์ของคุณหรือของสมาชิกในครอบครัวหรือของเพื่อนคุณ

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ - กิจกรรมภายนอก

ในบางครั้งกิจกรรมภายนอกอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งของผลประโยชน์ได้ กิจกรรมต่อไปนี้อาจถือเป็นข้อขัดแย้งและต้องรายงานและอนุมัติล่วงหน้า (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล):

- การทำงานร่วมกับบริษัทภายนอก ไม่ว่าจะเป็นในฐานะพนักงาน คณะกรรมการ ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผลประโยชน์ หุ้นส่วน หรือที่ปรึกษา และโดยเฉพาะอย่างยิ่งหากบริษัทนั้นกำลังทำหรือพยายามทำธุรกิจกับเอไอเอ หรือแข่งขันหรือพยายามแข่งขันกับเอไอเอ จำเป็นต้องได้รับการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บังคับบัญชาของคุณก่อนเข้าร่วมในกิจกรรมภายนอกดังกล่าว

- การทำงานร่วมกับมูลนิธิ องค์กรการกุศล หรือ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ที่มีการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงาน จำเป็นต้องได้รับการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บังคับบัญชาของคุณก่อนเข้าร่วมในกิจกรรมภายนอกดังกล่าว
- การทำงานร่วมกับมูลนิธิ องค์กรการกุศล หรือ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับเอไอเอ จะต้องมีการรายงานความสัมพันธ์ดังกล่าว แต่ไม่จำเป็นต้องขออนุมัติการเข้าร่วมกิจกรรมหากพนักงานไม่ได้รับค่าตอบแทน และไม่มี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้น หรือรับรู้ได้ว่าจะเกิดขึ้น หากคุณมีคำถามเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นให้หารือกับผู้บังคับบัญชาของคุณหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบ
- การทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือนักเคลื่อนไหวสาธารณะหรือผู้สมัครรับเลือกตั้ง จะต้องได้รับการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าจากที่ปรึกษาฝ่ายกฎหมายทั่วไปของเอไอเอ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือนักเคลื่อนไหวสาธารณะหรือผู้สมัครรับเลือกตั้ง (ตำแหน่งที่ได้รับการเลือกตั้งบางตำแหน่งไม่รวมอยู่ในข้อกำหนดนี้ กรุณาติดต่อทีมฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจเพื่อขอคำชี้แจง)

ดังนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงแม้แต่การส่อเค้าถึงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของเอไอเอ พนักงานที่เข้าร่วมสนับสนุนชุมชนที่อยู่นอกเหนือโครงการที่เอไอเอให้การสนับสนุน และผู้ที่ลงสมัครรับเลือกตั้งหรือสมัครเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรสาธารณะจะต้องไม่แสดงเป็นนัยว่าเอไอเอให้การรับรองในกิจกรรมดังกล่าว

ความไว้วางใจ
ของลูกค้าเอไอเอ
เป็นพื้นฐานที่ลูกค้า
จะต้องได้รับการปฏิบัติ
อย่างเป็นธรรมตลอดเวลา





ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

ฉันทำงานใกล้ชิดกับคู่ค้า (vendor) แก่เอไอเอเป็นเวลาหลายปี ซึ่งคู่ค้ารายหนึ่งได้เชิญให้ฉันไปเป็นวิทยากรเพื่อพูดเป็นเวลาหนึ่งชั่วโมงในการประชุมสามวันที่จะจัดขึ้นที่ต่างประเทศ เขาเสนอที่จะจ่ายค่าเดินทาง ค่าโรงแรม และค่าอาหารให้ด้วย แต่ฉันปฏิเสธไป



นี่คือสิ่งที่ถูกต้องที่ควรกระทำ

หากความต้องการทางธุรกิจมีความชัดเจนที่จะให้คุณเข้าร่วมการประชุมดังกล่าว เราก็อาจยอมรับข้อเสนอนี้ได้ แต่ในกรณีนี้ เอไอเอต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมประชุมดังกล่าว ไม่ใช่คู่ค้า (หรือคุณอาจเลือกที่จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายนั่นเองก็ได้) คุณอาจตอบรับเข้าร่วมงานเลี้ยงที่สมเหตุสมผลในระหว่างการประชุมได้หากสอดคล้องกับข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี

ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง

ของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่มีมูลค่าเหมาะสม อาจช่วยกระชับความสัมพันธ์ที่ดี และทำให้ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้เสียในธุรกิจได้รับความพอใจ

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรองจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อจิตใจอย่างไม่เหมาะสมต่อธุรกิจ หากของขวัญนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อโน้มน้าวให้เกิดการตัดสินใจทางธุรกิจอย่างไม่เหมาะสม เราต้องไม่ให้หรือรับของขวัญนั้นไม่ว่าจะมีมูลค่าเท่าไรก็ตาม

การจัดการกับความถี่และมูลค่าของของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่มอบให้หรือได้รับเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อไม่ให้เกิดความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสม กลุ่มบริษัทเอไอเอกำหนดมูลค่าของการให้และการรับของขวัญและการเลี้ยงรับรองได้ไม่เกิน 300 เหรียญสหรัฐต่อคนต่อครั้ง อย่างไรก็ตาม ประธานเจ้าหน้าที่บริหารในแต่ละประเทศ อาจจะกำหนดมูลค่าของการให้และการรับของขวัญและการเลี้ยงรับรองต่ำกว่านี้ได้ (กรุณาศึกษา “มูลค่าขั้นต่ำที่กำหนดในแต่ละหน่วยธุรกิจ”)

การให้หรือการรับของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองที่เหมาะสมต้องมีลักษณะดังนี้:

- เป็นไปตามวัตถุประสงค์และจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท
- แสดงถึงรสนิยมที่ดี ไม่หรูหราฟุ่มเฟือย หรือมีมูลค่าสูงเกินไป
- ไม่ให้หรือรับของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองกับบุคคลเดียวกันบ่อยครั้ง
- สอดคล้องกับนโยบายของเอไอเอ และนโยบายองค์กรของผู้รับ

- การให้หรือรับของขวัญมีความเหมาะสม เป็นปกติตามธรรมเนียมปฏิบัติ และถูกต้องตามกฎหมายของประเทศหรือภูมิภาคนั้นๆ
- ไม่ร้องขอ ไม่เรียกรหา ของขวัญหรือการเลี้ยงรับรอง รวมถึงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวจากคู่ค้าหรือผู้ให้บริการ
- ให้ความเคารพต่อความละเอียดอ่อนของท้องถิ่นและวัฒนธรรม
- ต้องรายงานหรือขออนุมัติผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (หรือวิธีการรายงานอื่นๆ) ตามมาตรฐานที่กำหนด

หากคุณได้รับของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองที่ไม่ตรงตามเกณฑ์ทั้งหมดข้างต้น คุณต้องปฏิเสธไม่รับของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองนั้นอย่างสุภาพ อย่างไรก็ตาม หากการปฏิเสธนั้นทำให้อีกฝ่ายไม่พอใจหรือทำลายความสัมพันธ์ทางธุรกิจ คุณอาจรับของขวัญนั้นไว้ในนามของเอไอเอ (เว้นแต่คุณจะทราบว่าเป็นสิ่งผิดกฎหมาย) และรายงานตามขั้นตอน ผู้บังคับบัญชาของคุณจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะดำเนินการอย่างไรกับของขวัญนั้น โดยปรึกษากับฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ

หากพนักงานได้รับคำตอบแทนในการนำเสนอ การเสวนา หรือได้รับเชิญให้ขึ้นบนเวที พวกเขาต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลายลักษณ์อักษรถึงคำตอบแทนที่ได้รับและอาจจำเป็นต้องมอบคำตอบแทนที่ได้รับนั้นแก่เอไอเอ

ของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่รัฐ

- ต้องมีการตรวจสอบสถานะของเจ้าหน้าที่รัฐก่อนที่จะมอบของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองเพื่อประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการละเมิดกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอ ซึ่งของขวัญและการเลี้ยงรับรองทุกรายการจะต้องได้รับการอนุมัติล่วงหน้า
- ห้ามให้หรือรับเงินสด หรือสิ่งเทียบเท่าเงินสดเพื่อเป็นของขวัญ
- ห้ามให้อั่งเปาแก่เจ้าหน้าที่รัฐ

ประเภทและมูลค่าของของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่ต้องรายงานและได้รับการอนุมัติ:

	มูลค่ามากกว่า 300 เหรียญสหรัฐ หรือมากกว่ามูลค่าขั้นต่ำที่กำหนดในแต่ละประเทศ	มูลค่าน้อยกว่า 300 เหรียญสหรัฐ หรือน้อยกว่ามูลค่าขั้นต่ำที่กำหนดในแต่ละหน่วยธุรกิจ (ดูหมายเหตุข้างท้าย)
ของขวัญ (มอบให้หรือได้รับ)	รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล) โดยต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล)
การเลี้ยงรับรอง (ได้รับ)	รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล) โดยต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาก่อนเข้าร่วมการเลี้ยงรับรอง	ไม่ต้องดำเนินการใดๆ แต่อาจเลือกรายงานผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้
การเลี้ยงรับรอง (มอบให้)	รายงาน (ฝ่ายระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล) โดยต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	ปฏิบัติตามการรายงานตามปกติ และปฏิบัติตามแนวทางการขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่าย (Expense Policy)
ของขวัญและงานเลี้ยงหรืองานบันเทิงที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่รัฐ (ยกเว้นพนักงานของรัฐที่เป็นพันธมิตรนำเสนอสินค้าและบริการให้บริษัท)	ต้องตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของรายการดังกล่าว และตรวจสอบโดยฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล) โดยต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	ต้องตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของรายการดังกล่าว และในบางกรณีต้องตรวจสอบโดยฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล) โดยต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาของคุณ

กรณีมีข้อสงสัยให้รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

กรุณาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ทีนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (Group Anti-Corruption Policy) หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบ

นโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอกำหนดคำว่า ‘เจ้าหน้าที่ของรัฐ’ ให้รวมถึงพนักงานของสถานประกอบการที่รัฐบาลควบคุมหรือเป็นเจ้าของทั้งหมดหรือบางส่วน

ไม่จำเป็นต้องรายงานในกรณีที่ของขวัญมีตราสัญลักษณ์บริษัทและมีมูลค่าไม่แพง เช่น ปากกา สมุดบันทึก ปฏิทิน ร่ม USB ที่ชาร์จแบตเตอรี่สำรอง กระดาษโน้ต แทม แก้วกาแฟ หมวก เสื้อยืด ฯลฯ อย่างไรก็ตาม หากคุณมีข้อสงสัยคุณต้องทำการรายงาน



ของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่ไม่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่รัฐ

- ของขวัญและการเลี้ยงรับรองต้องได้รับการรายงานตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี (ดูตารางในหน้าก่อนหน้า)
- ของขวัญทั้งหมดที่มอบให้หรือได้รับที่มีมูลค่าเกิน 300 เหรียญสหรัฐ หรือมากกว่ามูลค่าขั้นต่ำที่กำหนดในแต่ละหน่วยธุรกิจ ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาและประธานเจ้าหน้าที่บริหารในประเทศของคุณ (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล)
- ของขวัญและการเลี้ยงรับรองเกี่ยวกับการสนับสนุนกิจกรรม (เช่น การให้หรือรับบัตรชมภาพยนตร์ คอนเสิร์ต หรืองานกีฬาที่สนับสนุนโดยเอไอเอ หรือพันธมิตรทางธุรกิจของเอไอเอ) ต้องมีการรายงาน และการอนุมัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในเรื่องการให้ของขวัญ
- กิจกรรมที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานทั่วไป (เช่น กิจกรรมตามแผนการตลาด และไม่เกี่ยวข้อง

กับของขวัญที่ให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง) ไม่ต้องขออนุมัติภายใต้ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี ของขวัญและกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและกิจกรรมสำหรับลูกค้าและผู้จำหน่ายไม่ถือเป็นของขวัญที่ต้องรายงานภายใต้ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีเช่นกัน อย่างไรก็ตาม เราต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าของขวัญหรือกิจกรรมนั้นเป็นไปตามกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและพันธมิตรสัญญาที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเป็นธรรม

- ห้ามให้หรือรับเงินสดหรือสิ่งเทียบเท่าเงินสด (เช่น บัตรของขวัญ เช็ค เช็คเดินทางหรือธนาคัติ การชำระเงินสดด้วยบัตรเครดิต บัตรกำนัล หรือของขวัญที่มีค่าเสมือนเงินสด) เว้นแต่เป็นการให้ตามธรรมเนียมปฏิบัติ เช่น การให้ “อั่งเปา” เราอนุญาตให้ทำได้หากมีมูลค่าไม่มาก และการให้เป็นไปตามขั้นตอนและมีมูลค่าอยู่ในเกณฑ์ที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกำหนด เราต้องไม่ให้

อั่งเปาแก่บุคคลที่ไม่คุ้นเคยกับธรรมเนียมปฏิบัตินี้ เพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดว่าเป็นความตั้งใจที่จะโน้มน้าวให้เกิดการตัดสินใจทางธุรกิจอย่างไม่เหมาะสม คุณต้องไม่ร้องขออั่งเปาไม่ว่าจะในเชิงใดก็ตาม คุณต้องปฏิบัติตามกฎหมายในประเทศและนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอ)

- การบริจาคเพื่อการกุศลไม่ถือเป็นของขวัญที่ต้องรายงานภายใต้ข้อกำหนดการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตาม คุณจะต้องปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอ กิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์องค์กร รวมถึงการบริจาคเพื่อการกุศลต้องเป็นไปตามแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group brand guidelines) ด้วย

ความสัมพันธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจของเรา

พันธมิตรทางธุรกิจของเราจะดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเอไอเอในการขายธุรกิจภายใต้ความสัมพันธ์ที่ตกลงสัญญา ร่วมกับกับกลุ่มบริษัทเอไอเอ เมื่อทำงานในนามของเอไอเอ พันมิตรทางธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีและตามข้อกำหนดในสัญญาที่มีผลบังคับใช้

พันธมิตรทางธุรกิจต้องไม่กระทำการที่เป็นข้อห้าม หรือกระทำการที่ถือว่าการกระทำที่ไม่สมควรดำเนินการเสมือนหนึ่งเป็นพนักงานเอไอเอ เราทุกคนต้องแน่ใจว่าลูกค้า ตัวแทน และผู้ให้บริการไม่ได้ใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์ที่มีกับเอไอเอ หรือใช้ชื่อของเอไอเอ เพื่อกระทำการใดๆ ที่เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ผิดหลักจรรยาบรรณหรือไม่สุจริต

พันธมิตรทางธุรกิจของเอไอเอ ต้องไม่สร้างสิ่งจูงใจให้พนักงานเอไอเอหรือบุคคลอื่นที่ทำงานกับเอไอเอ ซึ่งถือเป็นการละเมิดมาตรฐานของข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีนี้

การคัดเลือกผู้ให้บริการ

เราต้องคัดเลือกผู้ให้บริการและคู่ค้าบนพื้นฐานของผลงาน และคุณสมบัติที่ดีตามกระบวนการที่ยุติธรรมและโปร่งใส และต้องปฏิบัติตามนโยบายการจัดซื้อของเอไอเอ

คู่ค้าและผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี โดยรวมอยู่ในเงื่อนไขข้อตกลงกับคู่ค้า

การเจรจาตกลงที่โปร่งใส

เอไอเอแสวงหาข้อได้เปรียบในการแข่งขันผ่านการดำเนินธุรกิจตามกฎหมายและจริยธรรมเท่านั้น เราทุกคนต้องดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า ผู้ให้บริการ คู่ค้า และคู่แข่งของเรา และห้ามไม่ให้ถูกคู่แข่งหรือผลิตภัณฑ์และบริการของคู่แข่ง และต้องไม่เอาเปรียบผู้อื่นผู้ใดอย่างไม่เหมาะสมด้วยวิธีการฉ้อโกง ปกปิดข้อมูล การใช้ข้อมูลลับที่ได้มาในทางที่ผิด การบิดเบือนข้อเท็จจริงโดยเจตนา หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมใดๆ

ความสัมพันธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจของเรา

- ตระหนักถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจของตัวแทนเอไอเอและผู้แทนอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีวิธีการให้บริการที่เหมาะสม
- ดำเนินการตรวจสอบสถานะของผู้ที่มีแนวโน้มจะมาเป็นคู่ค้า ตัวแทน ที่ปรึกษา และคู่สัญญาอย่างเหมาะสมก่อนใช้บริการ
- ห้ามกดดันหรือสนับสนุนให้คู่ค้าหรือตัวแทนของเอไอเอเข้าร่วมในกิจกรรมใดๆ ที่ไม่เหมาะสม
- ปฏิบัติต่อคู่ค้า ตัวแทน และผู้แทนอื่นๆ ด้วยความเคารพและมีจริยธรรม

การต่อต้านการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า

เอไอเอจะแข่งขันอย่างยุติธรรม เรารักษาสถาบันและสร้างธุรกิจของเราให้เติบโตด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่ยอดเยี่ยม ไม่ใช่ด้วยการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมหรือการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า เราปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า

เนื่องจากกฎหมายเหล่านี้มีความซับซ้อน หากพนักงานไม่แน่ใจว่าได้ดำเนินการอย่างเหมาะสมหรือไม่ ให้ปรึกษา

กับเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน เพื่อขอข้อมูลและคำอธิบายเพิ่มเติม ผู้ที่เกี่ยวข้องกับสมาคมธุรกิจต่างๆ ควรระมัดระวังในเรื่องนี้เป็นพิเศษ

แนวทางต่อไปนี้จะช่วยให้แน่ใจว่ามีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและมีการแข่งขันที่เหมาะสม



ห้ามทำ

- ตกลงอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการกับบริษัทคู่แข่งในการกำหนดราคาหรือเงื่อนไขการขายหรือการซื้ออื่นๆ อยู่เบื้องหลัง การวางแผนการประมูล กำหนดระดับการผลิตหรือการขายหรือการจัดสรรลูกค้า ตลาดหรือพื้นที่ขาย
- พุดคุยกับคู่แข่งในเรื่องของ ราคา การประมูล ยอดขายของลูกค้า ค่านายหน้า เงื่อนไขการขาย กำไร อัตราส่วนกำไรต้นทุน การผลิต สินค้าคงเหลือ อุปกรณ์ แผนการตลาด หรือข้อมูลลับทางการแข่งขันอื่นๆ
- เข้าร่วมการประชุมกับบริษัทคู่แข่งที่มีการอภิปรายข้อมูลลับทางการแข่งขัน รวมถึงประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวถึงในสองหัวข้อย่อยข้างต้น
- ตกลงกับบุคคลอื่นภายนอกบริษัทเอไอเอ ที่ทำธุรกิจร่วมกับลูกค้าหรือลูกค้า เพื่อเสนอราคา ประมูลหรือประกวดราคาใดๆ
- ทำการเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่งหรือเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยใช้ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง
- รับข้อมูลลับทางการแข่งขันจากบริษัทคู่แข่งของเอไอเอ หรือจากผู้ที่ยอมรับข้อมูลลับนั้นจากบริษัทคู่แข่ง



ทำได้

- แข่งขันอย่างเป็นธรรมและอย่างถูกกฎหมายในทุกตลาดที่เอไอเอดำเนินธุรกิจโดยตัดสินใจทุกประเด็นทางธุรกิจอย่างอิสระเพื่อประโยชน์สูงสุดของเอไอเอ
- เข้าถึงข้อมูลสำคัญของบริษัทคู่แข่งของเอไอเอ ผ่านแหล่งข้อมูลที่ถูกกฎหมายและเหมาะสมเท่านั้น
- แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริษัทคู่แข่งหรือผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทคู่แข่ง ตามข้อมูลที่เป็นความจริงเท่านั้น



ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

ในการประชุมเมื่อเร็วๆ นี้ มีพนักงาน 2 คนจากบริษัทคู่แข่งได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับบริษัทคู่แข่ง และพนักงานคนหนึ่งได้พูดกับฉันว่า “บริษัทของเราทั้งสองบริษัท สามารถที่จะทำให้บริษัทคู่แข่งเหล่านั้นออกจากธุรกิจได้ภายใน 1 ปี” ฉันบอกเขาว่าการแสดงความเห็นแบบนี้อาจทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้ และฉันจะไม่ให้ความร่วมมือในเรื่องดังกล่าว จากนั้นฉันได้ออกจากการประชุมทันที และเขียนอีเมลแจ้งฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจและอธิบายถึงเหตุการณ์และสิ่งที่ตนเองได้ทำดังกล่าว



นี่คือสิ่งที่ถูกต้องที่ควรกระทำ

การต่อต้านการผูกขาดและการกีดกันทางการค้าไม่ใช่เรื่องล้อเล่น และการมีส่วนร่วมในการพุดคุยอย่างชัดเจนเพื่อกีดกันคู่แข่งให้ออกจากธุรกิจอาจทำให้คุณและเอไอเอตกที่นั่งลำบาก การปฏิบัติตามแนวทางที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจแนะนำจะทำให้มั่นใจได้ว่าบริษัทตระหนักถึงสถานการณ์และสามารถให้ความช่วยเหลือได้

สัญญาเตือน - การละเมิดการแข่งขันที่เป็นธรรม

กฎหมายการแข่งขันที่เป็นธรรมแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ ส่งผลให้การกระทำบางอย่างที่อาจได้รับอนุญาตในบางประเทศ แต่อาจเป็นข้อห้ามในบางประเทศได้ หากคุณพบกับเหตุการณ์ตามที่กล่าวไว้นี้ และไม่แน่ใจว่าเหตุการณ์เหล่านี้ถูกกฎหมายหรือไม่ โปรดติดต่อเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ได้รับมอบหมายในหน่วยงานของคุณเพื่อขอคำแนะนำในการปฏิบัติ

- พยายามกำหนดหรือควบคุมราคาขายปลีกของลูกค้า
- ขายผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยมีเงื่อนไข ให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์อื่นด้วย
- การเสนอราคาหรือเงื่อนไขที่พิเศษกว่าที่บริษัทคู่แข่งมอบให้กับลูกค้า
- การจำกัดการติดต่อของลูกค้าหรือคู่ค้ากับบริษัทคู่แข่ง
- การขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่ำกว่าต้นทุนหรือการตั้งราคาหรือการส่งเสริมการขายที่ไม่เป็นธรรม



ข้อมูลบริษัทคู่แข่ง

เอไอเอห้ามไม่ให้วิธีที่ผิดกฎหมายหรือผิดจรรยาบรรณในการรับรู้ข้อมูลที่เป็นความลับ รวมถึงความลับทางการค้า ของคู่แข่งหรือผู้ให้บริการ โดยเราต้องรับข้อมูลการแข่งขันเกี่ยวกับคู่แข่งของเอไอเอจากแหล่งข้อมูลที่ต้องตามกฎหมายและเหมาะสมเท่านั้น ห้ามรับข้อมูลที่ละเมิดข้อตกลงการแข่งขันจากคู่แข่งของเอไอเอ หรือผู้ที่เราทราบว่ามิหนำซ้ำรักษาความลับให้กับคู่แข่งรายดังกล่าว

สัญญาณเตือน - การได้รับข้อมูลของคู่แข่งอย่างไม่เหมาะสม

- การเก็บรักษาเอกสารหรือข้อมูลในคอมพิวเตอร์จากบริษัทนายจ้างก่อนหน้านี้
- กดดันหรือส่งเสริมให้พนักงานใหม่ของเอไอเอพูดคุยเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัทนายจ้างก่อนหน้านี้
- การรับข้อมูลผ่านพฤติกรรมใดๆ ที่อาจตีความได้ว่าเป็นการจารกรรม การสอดแนม หรือคุณไม่เต็มใจที่จะเปิดเผยอย่างเต็มที่
- การเชื่อถือคำกล่าวอ้างของบุคคลภายนอกอย่างไม่สมเหตุสมผล และอ้างว่าข้อมูลทางธุรกิจนั้นได้มาอย่างถูกต้อง



ถาม: กฎหมายข้อมูลส่วนบุคคลครอบคลุมเฉพาะข้อมูลอ่อนไหว เช่น เชื้อชาติ ข้อมูลทางการแพทย์ หมายเลขบัตรเครดิต และหมายเลขบัญชีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเท่านั้นใช่หรือไม่?

ตอบ: ไม่ กฎหมายข้อมูลส่วนบุคคลบังคับใช้กับข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล หมายเลขประจำตัวประชาชนของลูกค้า อีเมล คุณก็ของเบอร์เบอร์เซอร์ รายละเอียดการติดต่อ รสนิยมความชอบ และภาพลักษณ์เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล เพราะข้อมูลดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงไปถึงการระบุตัวตนเฉพาะบุคคลได้

ถาม: อะไรที่เป็นเหตุผลสำหรับการรับของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองตามวัตถุประสงค์และจรรยาบรรณทางธุรกิจ?

ตอบ: พนักงานของเอไอเอได้รับการจ้างงานจากเอไอเอให้ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลประโยชน์สูงสุดกับบริษัท ตัวอย่างวัตถุประสงค์ทางธุรกิจในการรับการเลี้ยงรับรอง ได้แก่ การรับการเลี้ยงอาหารกลางวันจากพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาทางธุรกิจและสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานที่แน่นแฟ้นมากขึ้น ในทางกลับกัน การรับของขวัญส่วนตัว เช่น เครื่องประดับ ซึ่งไม่ได้รับเพื่อผลประโยชน์ของเอไอเอ คุณควรปฏิเสธที่จะรับของขวัญดังกล่าวเนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานหรืออาจต้องมีการตอบแทนผู้ให้มา

ถาม: เพื่อช่วยให้ฉันทำงานที่เอไอเอได้ดีขึ้น ฉันได้เก็บเอกสารหลายฉบับจากนายจ้างคนก่อน ซึ่งเอกสารเหล่านี้อธิบายถึงข้อมูลทางการเงินที่นายจ้างคนก่อนของฉันเคยใช้มาก่อน ฉันสามารถใช้เอกสารเหล่านี้ที่เอไอเอได้หรือไม่?

ตอบ: คุณไม่สามารถใช้หรือแบ่งปันข้อมูลได้หากเอกสารนั้นมีข้อมูลที่เป็นความลับหรือข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ของนายจ้างคนก่อน เอไอเอคาดหวังให้พนักงานทุกคนเคารพการเปิดเผยหรือปฏิบัติตามข้อจำกัดในการใช้ข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับจากนายจ้างคนก่อนหรือจากบุคคลภายนอก หาก你不แน่ใจว่าข้อมูลของนายจ้างคนก่อนนี้จะถือเป็นความลับหรืออยู่ภายใต้ข้อจำกัดการใช้งานหรือไม่ คุณต้องไม่ใช้หรือแบ่งปันข้อมูลนั้นจนกว่าคุณจะได้ปรึกษากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบในหน่วยงานของคุณก่อน

การเก็บรักษาทรัพย์สินของผู้ถือหุ้น

การรายงานข้อมูลทางการเงิน

ผู้ถือหุ้น พันธมิตรทางธุรกิจ เจ้าหน้าที่รัฐที่ควบคุมดูแลธุรกิจ และสาธารณชนไว้วางใจในรายงานทางการเงินของเราเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ รายงานทางการเงินของเราต้องมีข้อมูลจริงครบถ้วน ทันเวลา เป็นธรรม ถูกต้อง และเข้าใจได้ เพื่อให้มั่นใจว่าเราปฏิบัติตามมาตรฐานเหล่านี้อย่างสม่ำเสมอ เรากำหนดให้เฉพาะพนักงานที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถให้ข้อมูลรายงานทางการเงินแก่บุคคลภายนอกได้

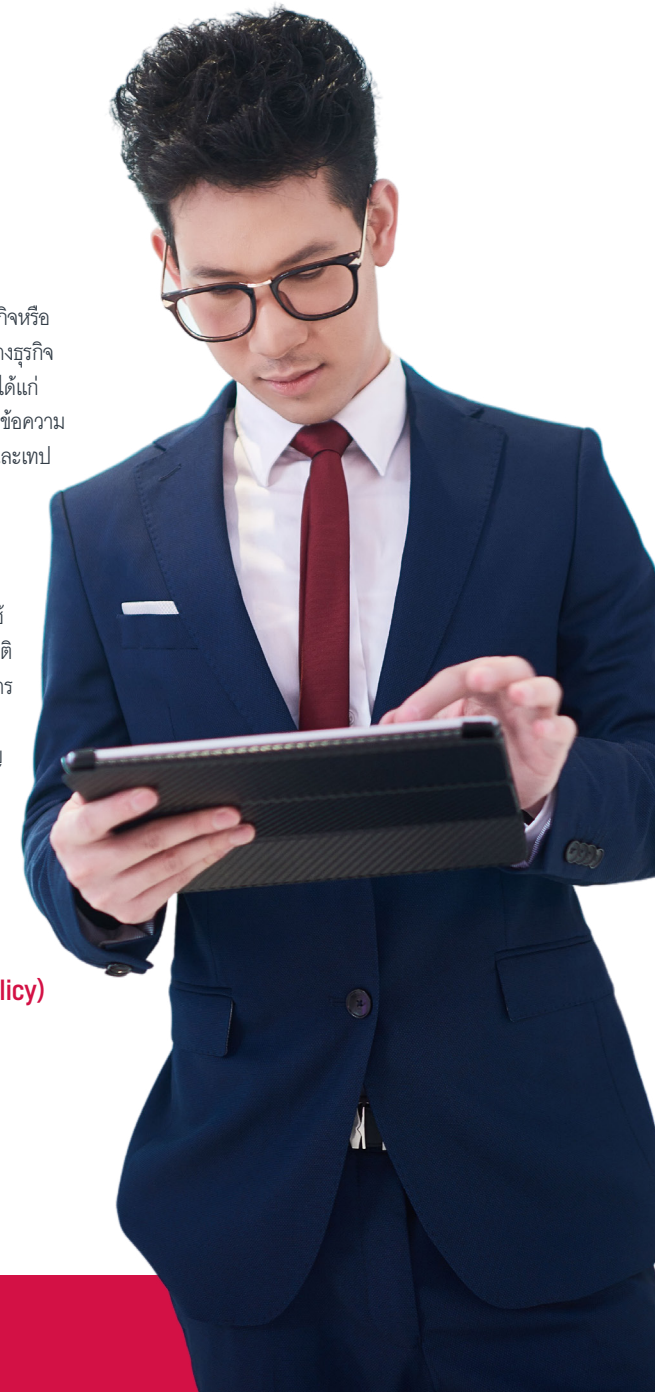
การบันทึกข้อมูลทางธุรกิจอย่างถูกต้อง

การบันทึกข้อมูลทางธุรกิจต้องจัดทำอย่างซื่อสัตย์และถูกต้องเสมอ ต้องไม่มีการปลอมแปลงหรือบิดเบือนข้อมูล ในบันทึกทางธุรกิจ เราต้องไม่ทุจริตหรือหลอกลวงในการเก็บบันทึกข้อมูลของเอไอเอ หรือพยายามทำให้ฝ่าย

บริหาร ผู้ตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐที่กำกับดูแลธุรกิจหรือผู้ถือหุ้นของเอไอเอเข้าใจผิด การบันทึกข้อมูลทางธุรกิจประกอบด้วยข้อมูลที่จัดเก็บในสื่อรูปแบบต่างๆ ได้แก่ สำเนาเอกสาร บันทึกทางอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ข้อความโต้ตอบทางอินเทอร์เน็ตหรือสื่อออนไลน์ วิดีโอและเทปสำรอง

พนักงานเอไอเอจะต้องไม่กระทำการทุจริต หากคุณสังเกตเห็นหรือสงสัยว่าอาจมีการทุจริตเกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงความผิดปกติของรายการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดซื้อ การตรวจสอบ หรือความผิดปกติทางบัญชี เป็นต้น หรือ ถ้าคุณถูกกดดันให้ทำการบิดเบือนข้อมูลทางการเงิน คุณต้องปรึกษากับฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ บุคลากรคนอื่นที่เกี่ยวข้องทางด้านนี้ เช่น ฝ่ายตรวจสอบภายในของกลุ่มบริษัทเอไอเอ หรือโทรสายด่วนจรรยาบรรณของเอไอเอ (AIA Ethicsline)

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ นโยบายต่อต้านการทุจริตของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group Anti-Fraud Policy) บนอินทราเน็ตของเอไอเอ





ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

แผนกของฉันกำลังถูกตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งกำกับดูแลธุรกิจ ฉันเพิ่งรู้ว่าเอกสารที่มอบให้กับเจ้าหน้าที่รัฐ ก่อนหน้านี้มีข้อผิดพลาด ฉันจึงแก้ไขเอกสารและส่งให้กับเจ้าหน้าที่รัฐ อีกครั้ง เจ้าหน้าที่รัฐ ได้รับเอกสารที่ถูกต้องโดยไม่ทราบว่าคุณได้แก้ไขเอกสารก่อนที่จะส่งไปใหม่ ฉันคิดว่าจะเป็นการดีที่สุดสำหรับผู้ตรวจสอบในการมีเอกสารข้อมูลที่ถูกต้อง โดยการแก้ไขข้อผิดพลาดในเอกสารต้นฉบับ



นี่ไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้องที่ควรกระทำ

แม้ว่าเจตนาของคุณอาจจะเป็นดี แต่คุณต้องไม่แก้ไขข้อมูลใดๆ ในระหว่างการตรวจสอบไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม ความถูกต้องของข้อมูลจะต้องได้รับการตรวจสอบก่อนหน้าการตรวจสอบหรือสอบสวน หากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ จะต้องแจ้งผู้รับให้ทราบอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อหลีกเลี่ยงข้อกล่าวหาที่อาจเกิดขึ้นว่าเอไอเอบิดเบือนข้อมูลให้แก่ผู้ตรวจสอบบัญชีหรือมีการปลอมแปลงข้อมูล

การตรวจสอบและการสอบสวน

พนักงานของเอไอเอต้องให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจสอบและพนักงานสืบสวนทั้งการตรวจสอบภายในและภายนอก หรือการสืบสวนใดๆ ของเอไอเอ การกระทำใดๆ ของพนักงานที่เป็นการขัดขวางการตรวจสอบหรือสืบสวน (รวมถึงการไม่เก็บข้อมูลของการสืบสวนไว้เป็นความลับ เช่น การแจ้งบุคคลที่อยู่ในระหว่างการถูกสืบสวน) อาจได้รับโทษทางวินัย

การเก็บรักษาเอกสาร

เราต้องปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูล นโยบายเหล่านี้บังคับใช้กับข้อมูลที่บันทึกไว้ในสื่อต่างๆ ทุกสื่อที่กล่าวไว้ข้างต้น

เราต้องเก็บรักษาข้อมูลสำคัญที่ใช้สำหรับการรายงาน การตรวจสอบ และวัตถุประสงค์สำคัญอื่นๆ ในรูปแบบที่สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ตลอดระยะเวลาการเก็บรักษาที่กำหนด สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการชั่วคราว ไม่มีความจำเป็นต้องใช้อีกต่อไป หรือเกินระยะเวลาเก็บรักษาข้อมูลแล้ว ควรได้รับการทำลายข้อมูลตามแนวทางที่กำหนดไว้ในนโยบายการบริหารจัดการข้อมูลที่บังคับใช้

เอไอเออาจรับการทำลายเอกสาร บันทึก หรือข้อมูลเป็นการชั่วคราว เนื่องจากการดำเนินคดี การตรวจสอบ การสืบสวน หรือการสอบถามจากเจ้าหน้าที่รัฐที่กำกับดูแลธุรกิจ โดยจะมีหนังสือแจ้งขอเก็บรักษาเอกสารไปยังพนักงานของเอไอเอ ผู้ซึ่งอาจมีเอกสารที่เกี่ยวข้องอยู่ในความครอบครอง การดูแลหรือการควบคุม พนักงานต้องอ่านหนังสือแจ้งขอเก็บรักษาเอกสารที่ได้รับทันที และปฏิบัติตามคำแนะนำด้วยความรอบคอบ พนักงานต้องเก็บรักษาข้อมูลตามที่ระบุในหนังสือแจ้งขอเก็บรักษาเอกสารที่ออกโดยเอไอเอ ไว้นานกว่าจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น โดยไม่ต้องคำนึงถึงระยะเวลาที่กำหนดในนโยบายการบริหารจัดการข้อมูล

หากมีข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตามหนังสือแจ้งขอเก็บรักษาเอกสาร โปรดสอบถามไปยังบุคคลที่ระบุไว้ในหนังสือแจ้งขอเก็บรักษาเอกสารโดยทันที การไม่เก็บเอกสาร บันทึก หรือข้อมูลที่จำเป็นอาจส่งผลให้ถูกพิจารณาโทษทางวินัย รวมถึงการเลิกจ้างและ/หรืออาจถูกดำเนินคดีแพ่งและอาญาต่อเอไอเอ และผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ นโยบายการบริหารจัดการข้อมูลของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group Records Management Policy) บนอินทราเน็ตของเอไอเอ

การปกป้องทรัพย์สิน ของเอไอเอ

จำเป็นอย่างยิ่งที่เราต้องแสดงออกถึงความเอาใจใส่ และการใช้ทรัพยากรของเราอย่างเหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ถือหุ้นอย่างดีที่สุด

ทรัพย์สินและอุปกรณ์ ของบริษัท

ทรัพย์สินของเอไอเอ รวมถึงสิ่งหามิทรัพย์สิน อุปกรณ์ และวัสดุต่างๆ จะต้องได้รับการปกป้องจากการนำไปใช้ งานที่ผิดวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดความเสียหาย การถูกโจรกรรม หรือการจัดการที่ไม่เหมาะสม

ทรัพย์สินทางปัญญา

ทรัพย์สินทางปัญญาของเอไอเอ ประกอบด้วยแนวคิดทางธุรกิจ หรือข้อมูลใดๆ ที่เอไอเอเป็นเจ้าของ เช่น ผลิตภัณฑ์และวิธีการที่เป็นเอกลักษณ์ เอไอเอปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาผ่านสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ พวกเราทุกคนต้องปกป้องข้อมูลที่เป็น ความลับ และความลับทางการค้าทั้งที่เป็นของเอไอเอ และของพันธมิตรทางธุรกิจ

ทรัพย์สินทางปัญญา

- ห้ามใช้ทรัพย์สินทางปัญญาของเอไอเออย่าง ไม่เหมาะสม
- ห้ามเปิดเผยทรัพย์สินทางปัญญาที่ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะโดยไม่ได้รับการอนุมัติ
- ปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาของเอไอเอ โดยการได้รับหรือช่วยให้ได้รับสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า หรือลิขสิทธิ์ตามความเหมาะสม
- ห้ามใช้ทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทนายจ้างคนก่อนโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ห้ามใช้หรือคัดลอกซอฟต์แวร์หรือเอกสาร ยกเว้นที่ระบุในข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้งาน (licensing agreement) เอไอเอเคารพข้อจำกัดที่ผู้พัฒนาหรือผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์กำหนดไว้

เงินทุน

การใช้เงินทุนของเอไอเอต้องดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของเอไอเออย่างมีความรับผิดชอบเท่านั้น ห้ามใช้บัตรเครดิตของบริษัทที่ออกให้พนักงานสำหรับค่าใช้จ่ายทางธุรกิจในการชำระค่าใช้จ่ายส่วนตัว เราทุกคนต้องรับผิดชอบในการป้องกัน การใช้เงินทุนของเอไอเอที่ผิดวัตถุประสงค์หรือการถูกโจรกรรม และต้องมั่นใจว่าเอไอเอจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมจากการใช้เงินทุนดังกล่าว การเบิกค่าใช้จ่ายทางธุรกิจต้องเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงและเหมาะสม และได้รับอนุมัติแล้วเท่านั้น

ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ และเป็นความลับ

ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์และเป็นความลับของเอไอเอจะต้องได้รับการจัดประเภท จัดการ รักษาความปลอดภัย บำรุงรักษา และทำลายอย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงานประจำวันที่เป็นไปตามนโยบายของกลุ่มบริษัทเอไอเอ และกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เราต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แน่ใจว่ามีการควบคุมการปฏิบัติงานที่เพียงพอในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ และข้อมูลของเรามีความสมบูรณ์และมีความพร้อมในการใช้งาน

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเอไอเอประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ ทรัพยากรเครือข่าย ระบบอีเมล โทรศัพท์ ระบบเสียงและข้อมูลอื่นๆ ที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ เราแต่ละคนมีหน้าที่ต้องปกป้องระบบเหล่านี้และข้อมูลในระบบเหล่านี้จากการเข้าถึงที่ไม่เหมาะสม ถูกทำให้เสียหายหรือโจรกรรม เราต้องหลีกเลี่ยงการเขียนข้อความใดที่อาจจะก่อให้เกิดปัญหาหรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเอไอเอ

ภายใต้กฎหมายท้องถิ่นที่บังคับใช้ เอไอเออาจมีสิทธิ์ตรวจสอบอีเมลและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อื่นทั้งหมด

เพื่อพิจารณาว่าปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี กฎหมาย ข้อบังคับ หรือนโยบายของเอไอเอหรือไม่ ข้อมูลทั้งหมดภายในคอมพิวเตอร์ของเอไอเอและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงอีเมล ข้อความโต้ตอบทางอินเทอร์เน็ต และข้อความเสียงที่ส่งหรือรับจากคอมพิวเตอร์ของเอไอเอ อุปกรณ์สื่อสาร หรือคอมพิวเตอร์ ในที่ทำงานอาจต้องได้รับการตรวจสอบ (รวมถึงการตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่รัฐที่กำหนดและธุรกิจ)

ระบบอีเมลเป็นทรัพย์สินของเอไอเอและมีไว้เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ การใช้อีเมลในเรื่องส่วนตัว เป็นครั้งคราวอย่างเหมาะสมอาจได้รับอนุญาตหากไม่รบกวนการทำงานของพนักงานคนอื่นและไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของระบบอีเมล หรือละเมิดนโยบาย แนวทางปฏิบัติหรือมาตรฐานของเอไอเอ

ข้อความอีเมลและการสื่อสารอื่นๆ ที่ส่งหรือได้รับโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเอไอเอจะต้องไม่ถูกนำไปใช้ในการสร้าง จัดเก็บ หรือส่งข้อมูลที่ทำให้เกิดการเกลียดชัง มุ่งร้าย ผิดกฎหมาย ไม่เหมาะสมทางเพศ เลิกปฏิบัติ คุกคาม หยาบคาย ดูถูกเหยียดหยาม หรือทำให้เสื่อมเสีย นอกจากนี้ ยังห้ามใช้ระบบเหล่านี้เพื่อเข้าถึงเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย ไม่เหมาะสมทางเพศ หรือเลือกปฏิบัติโดยเจตนา

สัญญาณเตือน - การปกป้องข้อมูลลับของเรา

- การสนทนาที่มีข้อมูลที่เป็นความลับด้วยเสียงที่ตั้งหรือเผยแพร่ที่อาจทำให้ผู้อื่นได้ยิน
- การสนทนาเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอไอเอกับบุคคลที่สามโดยไม่ได้รับอนุญาต และไม่มีข้อตกลงเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว
- การสนทนาเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นความลับของเอไอเอกับลูกค้าหรือคู่ค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตอย่างเหมาะสม และไม่ได้คำนึงถึงว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับหรือไม่
- การทิ้งร่างบันทึกและบันทึกที่เป็นข้อมูลลับอย่างไม่เหมาะสม
- การส่งหรือจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับและข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ภายนอกเครือข่ายของเอไอเอโดยไม่มีเหตุผลทางธุรกิจ



ถาม: ฉันคิดว่าฉันพบข้อผิดพลาดในสรุปทางการเงินที่จัดทำโดยผู้ตรวจสอบบัญชีภายนอก ซึ่งข้อมูลดังกล่าวถูกส่งเพื่อนำไปเปิดเผยต่อสาธารณชน ฉันต้องแจ้งปัญหานี้อย่างไร?

ตอบ: เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่คุณจะต้องแจ้งปัญหาดังกล่าวไปยังบุคคลที่มีอำนาจในการแก้ไขปัญหานี้ข้อผิดพลาดอาจก่อให้เกิดปัญหาใหญ่ตามมา คุณต้องรับผิดชอบในการแจ้งปัญหานี้ให้กับบุคคลที่เหมาะสมได้รับทราบทันที หาก你不แน่ใจ ให้ติดต่อผู้บังคับบัญชาของคุณ เจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของคุณ หรือสายด่วนจรรยาบรรณของเอไอเอ (AIA Ethicsline)

ถาม: ผู้บังคับบัญชาของฉันขอให้ฉันเตรียมใบส่งชื่อสำหรับบริการที่มีราคา 30,000 เหรียญ เรามีอำนาจการส่งจ่ายเพียง 25,000 เหรียญ ฉันสามารถแบ่งใบส่งชื่อออกเป็น 2 ใบเพื่อที่ฉันจะได้ไม่ต้องทำการขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นได้หรือไม่?

ตอบ: ไม่ได้ คุณทำเช่นนั้นไม่ได้ การขออนุมัติที่ไม่ถูกต้องเป็นการละเมิดนโยบายของเอไอเอที่ต้องจัดให้มีการควบคุมภายในที่ดีและมีประสิทธิภาพ หากคุณรู้สึกอึดอัดที่จะแจ้งเรื่องที่เกิดขึ้นกับผู้บังคับบัญชาของคุณ โปรดแจ้งเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของคุณ

ถาม: อีเมลที่ส่งไปยังกล่องจดหมายของเอไอเอแนะนำให้คุณคลิกที่ลิงก์และยืนยันชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านของคุณเนื่องจากหน่วยงานไอทีกำลังดำเนินการอัปเดตระบบการทำงานจากระยะไกล ข้อความระบุว่าหากคุณไม่ดำเนินการภายในสองชั่วโมงการเข้าถึงระบบของคุณจะถูกบล็อก คุณสังเกตเห็นว่ารูปแบบและข้อความไม่เหมือนกับมาตรฐานเทมเพลตของเอไอเอ คุณควรคลิกที่ลิงก์หรือไม่?

ตอบ: ไม่ นี่ดูเหมือนจะเป็นความพยายามหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต (Phishing) จากแหล่งที่มาที่อาจเป็นอันตราย การส่งรายละเอียดการเข้าสู่ระบบของคุณโดยการคลิกที่ลิงก์อาจทำให้ระบบของเอไอเอถูกโจมตีจากแหล่งภายนอก คุณกำลังที่ถูกต้องได้โดยตระหนักถึงความเสี่ยง กรุณารายงานอีเมลที่น่าสงสัยนี้ไปที่ phishing@aia.com โดยทันที

ถาม: ฉันเพิ่งทราบว่าพนักงานของผู้ให้บริการรายหนึ่งได้รับสิทธิ์ให้สามารถเข้าถึงเครือข่ายของเราในวงกว้าง ฉันไม่คิดว่าการทำงานของพวกเขาจำเป็นต้องเข้าถึงขนาดนั้น นี่เป็นการทำให้ข้อมูลของเอไอเอตกอยู่ในความเสี่ยงหรือไม่? สิ่งที่ต้องทำ?

ตอบ: คุณอาจจะพูดถูก แต่คุณอาจไม่มีข้อมูลทั้งหมด ก่อนอื่นคุณต้องหารือเกี่ยวกับสถานการณ์นี้กับผู้บังคับบัญชาของคุณ หากจำเป็นต้องดำเนินการเพิ่มเติม คุณหรือผู้บังคับบัญชาของคุณต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบในหน่วยงานของคุณ

การแส่ดงออก ถึงการเป็นพลเมืองดี ขององค์กร

เอไอเอ็มงั้นในการ
พัฒนาคุณภาพ
ชีวิตในทุกประเทศที่
ดำเนินธุรกิจอยู่ผ่าน
ผลิตภัณฑ์ บริการ
และหลักปฏิบัติใน
การดำเนินธุรกิจ
การส่งเสริมการ
ปฏิบัติตามกฎหมาย
และกฎระเบียบที่
บังคับใช้กับธุรกิจของ
เรา เป็นรากฐานของ
การเป็นองค์กรที่ดี

การซื้อขายหลักทรัพย์

ในการดำเนินธุรกิจของเอไอเอ บ่อยครั้งที่เรามีโอกาสเรียนรู้และทราบถึงข้อมูลสำคัญที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะของเอไอเอ คู่ค้า และบริษัทอื่นๆ ด้วยเหตุนี้เราจึงมีหน้าที่ปกป้องไม่ให้มีการใช้ข้อมูลนี้อย่างไม่เหมาะสม การกระทำต่อไปนี้เป็นภาระเมื่อนโยบายของเอไอเอและเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายในหลายประเทศ:

- ซื้อขายหลักทรัพย์ในขณะที่มีข้อมูลสำคัญที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ
- ส่งต่อข้อมูลสำคัญที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะให้กับบุคคลหนึ่งบุคคลใดที่อาจซื้อขายหลักทรัพย์โดยอาศัยข้อมูลนั้นหรือให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นในการซื้อขายหลักทรัพย์

ข้อมูลสำคัญที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นข้อมูลที่เป็นความลับที่อาจส่งผลกระทบต่อจิตใจซื้อขายหลักทรัพย์ของนักลงทุนและอาจรวมถึงข้อมูลดังนี้:

- ข้อมูลการคาดการณ์ผลการกำไรและขาดทุน
- พันธมิตรทางธุรกิจรายใหม่
- การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูง
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สำคัญ
- ผลประกอบการรายไตรมาส รายครึ่งปี และรายปีที่ยังไม่ได้รับการเปิดเผยต่อสาธารณะ
- การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของเงินปันผล
- คดีความ การฟ้องร้องที่สำคัญ
- ข้อเสนอการควบรวมกิจการ หรือซื้อกิจการ หรือรายการธุรกรรมที่สำคัญ

นอกจากนี้ พนักงานต้องไม่:

- เข้าไปมีส่วนร่วมในการซื้อขายเก็งกำไรหลักทรัพย์ของเอไอเอ
- เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำธุรกรรมป้องกันความเสี่ยงโดยใช้หลักทรัพย์ของเอไอเอ
- ธุรกรรมการขายชอร์ตในหลักทรัพย์ของเอไอเอ (ขายหลักทรัพย์โดยที่ยังไม่มีหลักทรัพย์ในครอบครอง)

- ซื้อขายตราสารอนุพันธ์ เช่น สิทธิในการ “ขาย” หรือสิทธิในการ “ซื้อ” สัญญาสวอป หรือคอลลาร์ ที่เชื่อมโยงกับหลักทรัพย์ของเอไอเอ
- ซื้อขายหลักทรัพย์ของเอไอเอในช่วงห้ามซื้อขาย (blackout periods)

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมรวมถึงข้อจำกัดในการซื้อขายตามบทบาทหรือความรู้ของคุณที่ นโยบายการป้องกันการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายในและการป้องกันการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group Prevention of Insider Trading and Market Misconduct Policy) บนอินทราเน็ตของเอไอเอ

พนักงานในบางสายงานธุรกิจ (เช่น ฝ่ายการลงทุน) อาจต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเรื่องการอนุมัติล่วงหน้า และการควบคุมภายในอื่นๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ส่วนบุคคลและกลุ่มบุคคล การละเมิดสามารถส่งผลกระทบต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องและเอไอเอได้

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ มาตรฐานการลงทุนของเอไอเอ - การซื้อขายส่วนบุคคล (AIA Investment Standard – Personal Dealing) บนอินทราเน็ตของเอไอเอ

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

เอไอเอยึดมั่นที่จะทำหน้าที่ป้องกันการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยทั่วไป เรามีหน้าที่ในการระบุตัวตนของลูกค้า ตรวจสอบธุรกรรมของลูกค้า และรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยหรือผิดปกติดังกฎหมายที่บังคับใช้ พนักงานต้องปฏิบัติตามหลักปฏิบัติที่เกี่ยวกับการ



ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

ฉันเข้าไปในห้องประชุมและสังเกตเห็นร่างรายงานประจำปีบนโต๊ะ จากการอ่านฉันพบว่าเรามีปีที่ทำกำไรได้มาก ข้อมูลนี้ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะจนกว่าจะถึงสัปดาห์หน้า และฉันคิดว่าราคาหุ้นของเราจะเพิ่มขึ้นเมื่อมีการประกาศข่าว จากข้อมูลนี้ทำให้ฉันตั้งใจที่จะซื้อหุ้นของเอไอเอก่อนที่ราคาจะขึ้น



นี่ไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้องที่ควรกระทำ

คุณต้องไม่ซื้อขายหุ้นเอไอเอเมื่อมีข้อมูลสำคัญที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะของเอไอเอ เพราะถือเป็นความผิดร้ายแรง หากคุณพบว่าการเอกสารนั้นสามารถเข้าถึงได้และอยู่ในพื้นที่ที่ไม่เหมาะสม คุณต้องรายงานไปยังฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจโดยทันที

ป้องกันการฟอกเงินที่กำหนดขึ้นโดยเอไอเอ และหน่วยธุรกิจของตน การรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยต้องรายงานภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด สอบถามจากผู้บังคับบัญชาของคุณ หรือเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบด้านการป้องกันการฟอกเงินทันทีที่สงสัยว่า กิจกรรมใดอาจมีความผิดปกติหรือเป็นธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AIA Group Anti-Money Laundering and Counter Terrorist Financing Policy) บนอินทราเน็ตของเอไอเอ

การคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ

เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจที่บังคับใช้ ข้อห้าม/ข้อจำกัดบางอย่างใช้กับการดำเนินธุรกิจหรือเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับรัฐบาล บุคคล และหน่วยงานที่กำหนด (เช่น บุคคลที่น่าสงสัยว่าเป็นผู้ก่อการร้ายและผู้ค้ายาเสพติด) รวมทั้งบุคคลที่มีถิ่นฐานและองค์กรจัดตั้งในประเทศที่ถูกกำหนดหรือมีการทำธุรกรรมบางอย่างกับบุคคลที่ถือสัญชาติหรือเป็นผู้กระทำการแทนของประเทศที่ถูกกำหนด หากต้องการทราบว่ามีบุคคลหรือองค์กรใดถูกห้ามทำธุรกรรมด้วย โปรดปรึกษากับเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบด้านการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ

ให้รายงานต่อฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจโดยทันที หากพบว่า ลูกค้ายพนักงาน หรือพันธมิตรทางธุรกิจรายใด หรือบุคคลที่เอไอเอทำธุรกรรมด้วย อยู่ในรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนด (sanctions lists)

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ นโยบายการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group Economic Sanctions Policy) บนอินทราเน็ตของเอไอเอ

การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่รัฐที่กำลังควบคุมดูแลธุรกิจและเจ้าหน้าที่ภาครัฐอื่นๆ

หากเจ้าหน้าที่รัฐ ได้สอบถามในประเด็นต่างๆ ที่นอกเหนือจากประเด็นปกติตามกฎหมายของเอไอเอ ต้องรายงานไปยังเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ได้รับมอบหมายของบริษัท หรือที่ปรึกษากฎหมายที่ได้รับการแต่งตั้งจากเอไอเอก่อนจะตอบคำถามใดๆ การสอบถามที่เกี่ยวข้องกับรายงานทางการเงินต้องส่ง

ต่อไปยังผู้ควบคุมด้านการเงินหรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ตอบคำถามกับเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งข้อมูลดังกล่าวต้องครบถ้วน เป็นจริง และถูกต้อง

ในระหว่างการตรวจสอบหรือสืบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ห้ามปกปิด ทำลาย หรือแก้ไข หรือแจ้งข้อมูลเท็จ หรือบิดเบือนข้อมูลให้เกิดความเข้าใจผิดแก่เจ้าหน้าที่รัฐ และให้ใช้มาตรฐานเดียวกันนี้กับการตอบข้อซักถามจากผู้ตรวจสอบด้วย

การต่อต้านการคอร์รัปชันและการให้สินบน

เราต้องไม่ใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสมเพื่อโน้มน้าวการตัดสินใจทางธุรกิจของบุคคลอื่น ห้ามมิให้พนักงาน ตัวแทน หรือผู้รับจ้างอิสระของเอไอเอให้สินบนหรือผลประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมแก่บุคคลอื่นเพื่อให้ได้มาหรือรักษารัฐกิจ หรือข้อได้เปรียบอย่างไม่เป็นธรรมในการติดต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเอไอเอ ลูกค้าย หรือพนักงานของเรา

ห้ามมิให้มีการจ่ายเงินหรือสัญญาว่าจะให้สิ่งที่มีมูลค่าแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจหรือสร้างความได้เปรียบที่ไม่เหมาะสม นโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอระบุว่า ‘เจ้าหน้าที่ของรัฐ’ หมายรวมถึงพนักงานของสถานประกอบการที่ถูกควบคุมโดยรัฐบาลหรือรัฐบาลเป็นเจ้าของทั้งหมดหรือบางส่วน

กฎหมายการต่อต้านการคอร์รัปชัน กำหนดห้ามมิให้สร้างและบันทึกบัญชีที่ไม่ถูกต้องหรือเป็นเท็จ นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้บริษัทพัฒนาและสร้างระบบควบคุมทรัพย์สินและบัญชีของบริษัทอย่างเหมาะสม พนักงานและผู้บริหารของเอไอเอทุกคนต้องปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอ

พนักงานเอไอเอที่ทราบหรือสงสัยว่าอาจมีการกระทำละเมิดต่อกฎหมาย กฎระเบียบ หรือนโยบายเหล่านี้ ต้องรายงานเหตุการณ์ดังกล่าวไปยังเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจของบริษัทที่ได้รับมอบหมายโดยทันที หรือให้ทำตามหัวขัการแจ้งรายงาน

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ นโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group Anti-Corruption Policy) บนอินทราเน็ตของเอไอเอ

ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

เราทุกคนสามารถทำหน้าที่ของตนเองเพื่อช่วยให้เอไอเอ
สร้างประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อมได้

เอไอเอมีส่วนร่วมสนับสนุนการพัฒนาสังคมและ
เศรษฐกิจในชุมชนที่ดำเนินงานอยู่ โดยขยายการ
สนับสนุนไปยังกลุ่มบุคคลต่างๆ และชุมชนที่ต้องการ
ความช่วยเหลือ เอไอเอและพนักงานอาสาที่จะสละเวลา

และเงินเฉพาะเพื่อกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพ
การเงิน การศึกษาและความต้องการความช่วยเหลือ
ด้านอื่นๆ ในชุมชน เอไอเอยึดมั่นในการปฏิบัติงานที่ลด
ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสร้างสำนึกในความ
รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยการ
ส่งเสริมผ่านกิจกรรมต่างๆ ที่เน้นเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้

ห้ามใช้เงินหรือทรัพย์สินของเอไอเอเพื่อร่วมกิจกรรมใน
นามของตนเอง หรือการบริจาคส่วนตัวโดยใช้ชื่อของ
บริษัทโดยไม่ได้รับอนุญาตก่อน



ถาม: ฉันได้ยินจากผู้บังคับบัญชาว่า
คู่ค้ารายใหม่จะใช้ผลิตภัณฑ์ที่
พัฒนาขึ้นใหม่ ซึ่งจะเปิดเผย
ต่อสาธารณะในอีกสัปดาห์
ข้างหน้า การลงทุนในคู่ค้าราย
นั้นดูเหมือนว่าจะเป็นความคิด
ที่ดี ฉันจะบอกเรื่องนี้ให้กับผู้
บริหารได้หรือไม่?

ตอบ: ไม่ได้ ข้อมูลประเภทนี้เป็น
ข้อมูลสำคัญที่ไม่ได้เปิดเผยต่อ
สาธารณะ คุณไม่สามารถซื้อขาย
หุ้นขณะทราบข้อมูลนี้หรือต้อง
ไม่แลกเปลี่ยนข้อมูลนี้กับผู้อื่นที่
อาจนำข้อมูลนี้ไปใช้

ถาม: หากฉันถูกสื่อมวลชนถามให้
แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ภาพรวมทางการเงินของ
เอไอเอในอนาคตฉันจะแสดง
ความคิดเห็นของฉันได้หรือไม่?

ตอบ: ไม่ได้ คุณต้องไม่แสดงความคิดเห็น
ใดๆ แม้แต่ความคิดเห็นส่วนตัว
แก่สื่อมวลชนโดยไม่ได้รับ
อนุญาตจากฝ่ายสื่อสารองค์กร
ของเอไอเอ คุณต้องแนะนำให้
สื่อมวลชนทุกรายขอข้อมูลจาก
ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ถาม: คุณกำลังเล่นสื่อสังคมออนไลน์ใน
ตอนเย็นและเห็นโพสต์ในบอร์ด
แสดงความคิดเห็นสาธารณะ
โดยมีคนอ้างว่าเป็นพนักงาน
เอไอเอมาให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง
และทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับเอไอเอ
และผลิตภัณฑ์ของเอไอเอ
คุณควรพูดในนามของเอไอเอเพื่อ
แก้ไขข้อมูลที่ทำให้เข้าใจผิดโดย
การโพสต์ตอบกลับหรือไม่?

ตอบ: ไม่ควร ห้ามสื่อสารบนสื่อสังคม
ออนไลน์ในนามของเอไอเอ
เว้นแต่คุณจะได้รับอนุญาตให้ทำ
เช่นนั้น เฉพาะบุคคลที่ได้รับมอบ
หมายเท่านั้นที่สามารถพูดในนาม
ของเอไอเอได้ นอกจากนี้ คุณต้อง
รายงานการโพสต์ดังกล่าวไปยังฝ่าย
สื่อสารองค์กร และ/หรือ ฝ่ายกำกับ
ดูแลธุรกิจ เพราะพนักงานเอไอเอ
คนอื่นอาจกำลังทำสิ่งที่ไม่เหมาะสม

ถาม: ผู้บริหารกิจการของรัฐแนะนำว่า
หากเราบริจาคให้กับองค์กรการ
กุศลในท้องถิ่น (ที่ผู้บริหารคนนั้น
เป็นเจ้าของและบริหารงาน) โดย
บอกเป็นนัยว่ายอดขายของเราใน
ประเทศของเขาจะเพิ่มขึ้นอย่าง
มาก ฉันกังวลเกี่ยวกับเรื่องนี้ ฉัน
ควรทำอย่างไร?

ตอบ: ถูกต้องแล้วที่คุณรู้สึกกังวลต่อ
สถานการณ์ดังกล่าว การให้
เงินบริจาคนี้อาจเป็นการละเมิด
กฎหมายการต่อต้านการให้สินบน
คุณควรปรึกษาเจ้าหน้าที่กำกับดูแล
ธุรกิจของบริษัทที่ได้รับมอบหมายให้
ดูแลเรื่องนี้

การติดต่อสื่อสาร กับสาธารณะ

เฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเท่านั้น ที่
สามารถให้ข้อมูลในนามของเอไอเอ ข้อมูลที่ให้แก่
สาธารณะต้องครบถ้วน เป็นธรรม ถูกต้อง ทันเวลา
และเข้าใจได้ สำหรับการขอข้อมูลต่างๆ จากนักลงทุน
นักวิเคราะห์ และสื่อต่างๆ จะต้องติดต่อไปยังฝ่าย
สื่อสารองค์กรและภาพลักษณ์ของกลุ่มบริษัทเอไอเอ
(AIA's Group Communications & Branding)

ห้ามให้คนฟังรู้สึกว่าคุณกำลังให้ข้อมูลในนามของ
เอไอเอในการสื่อสารส่วนตัวใดๆ รวมถึงบอร์ดแสดง
ความคิดเห็น บล็อก ห้องสนทนา และกระดานข่าว
เมื่อคุณแสดงความคิดเห็นส่วนตัวต่อสาธารณะ
คุณต้องแน่ใจว่ากระทำดังกล่าวไม่มีผลกระทบในทางลบ
ต่อภาพลักษณ์ของเอไอเอ และต้องแสดงให้เห็นอย่าง
ชัดเจนว่าเป็นความเห็นส่วนตัวของคุณ

สื่อสังคมออนไลน์

เอไอเอตระหนักถึงขอบเขตและคุณค่าของสื่อสังคม
ออนไลน์ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วในการเข้าไปมีส่วน
ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในรูปแบบที่สร้างสรรค์และเกิด
ปฏิสัมพันธ์กัน ดังนั้น ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ใน
ชีวิตส่วนตัว เราต้องปฏิบัติตนอย่างมีอาชีพและเป็น
ไปตามแนวทางที่เอไอเอกำหนด

แนวทางการใช้สื่อสังคม ออนไลน์

- ห้ามสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์ในนามของ
เอไอเอ เว้นแต่คุณจะได้รับมอบหมายจาก
เอไอเอ
- ห้ามใช้สื่อสังคมออนไลน์คุกคามหรือถูก
เหยียดหยามเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า คู่แข่ง หรือ
บุคคลอื่นๆ หรือแสดงความคิดเห็นหรือแนว
คิดใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับเอไอเอ
- ห้ามพูดคุยถึงข้อมูลสำคัญของบริษัทผ่านสื่อ
สังคมออนไลน์ รวมถึงข้อมูลลับและข้อมูลที่ไม่
ได้เปิดเผยสู่สาธารณะ
- กรุณาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่ มาตรฐานการใช้
โซเชียลมีเดียสำหรับพนักงาน (Social Media
Standard for Employees)





๗ ถูกต้อง ป

การทำสิ่งที่ถูกต้อง...
ด้วยวิธีการที่ถูกต้อง...
ด้วยคนที่เหมาะสม...
จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ถูกต้อง